

L'Ajuntament de Palma ha implantat un model de gestió de la qualitat basat en la millora contínua que ens permet utilitzar nous mètodes per servir millor els ciutadans, d'una manera més eficaç i eficient. La gestió de la qualitat consisteix a saber què ens demana la ciutadania, oferir-li el servei que demana i millorar-lo contínuament.

En aquest context, l'Ajuntament de Palma ha optat, entre altres iniciatives de modernització, per implantar cartes de compromisos com a instruments de comunicació i qualitat dels serveis.

Per tant, la missió fonamental d'aquesta Carta de compromisos és definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix l'Ajuntament de Palma per donar resposta als requeriments de la ciutadania, fer un seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos i comunicar-ne els resultats.

La Carta de compromisos pretén impulsar la millora contínua dels estàndards de servei mitjançant l'aplicació de metodologies, eines i tècniques d'un tractament de gestió de qualitat total.

L'Ajuntament de Palma pretén, doncs, ser una administració orientada a la ciutadania, eficaç, eficient i moderna. Aquest marc es desplega i concreta a través de la Carta de Compromisos del Servei d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere.

Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

La unitat responsable d'aquesta carta és el Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere adscrit a Àrea d'Educació, Igualtat, Drets Cívics i Esports, servei que té com a objectiu treballar per una ciutat sense violència de gènere i amb una atenció integral i de qualitat a les persones que la pateixen.

Tal com es detalla en el manifest "Pacte Palma contra la violència de gènere", al qual es va adherir l'Ajuntament en ple, l'objectiu és prioritzar tant les accions destinades a la prevenció i eradicació, com les de protecció i atenció integral a les persones que n'han patida, per fer que guanyin terreny els models de convivència basats en el respecte i la col·laboració entre dones i homes.

Informació de caràcter complementari

- 1 Telèfon i fax:
Telèfon: 971 227 400
fax: 971 721 628
- 2 Horari:
De dilluns a divendres de 9.00 a 14.00h.
dimarts de 16.00 a 18.30h. o un altre horabaixa concertat prèviament per necessitats de l'usuari.
- 3 Correus electrònics:
violenciagènere@a-palma.es
pactepalma@pactepalma.com
- 4 Web: **www.pactepalma.com**
www.palma.es
- 5 Transport: Línia d'autobusos
- Parada – GRANS MAGATZEMS: 1,3,5,6,7,12,16,23,24,30,
- Parada - SINDICAT/ PTA. SANT ANTONI: 10,11,46,27,31,8,9
- Parada – AV. ALEXANDRO ROSSELLÓ: 14, 15,19,
- Parada – C/ MANACOR, 28 : 18
- Parada- SA QUARTERA: 2
- 6 Oficines: Centre Flassaders. Carrer de la Ferreria, 10, 3er pis. 07002 Palma.



Servei d'atenció a Víctimes de Violència de Gènere



Amb aquesta carta de serveis volem:

- Definir i difondre les línies d'intervenció del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere (SAVVG) així com els compromisos assolits per portar-les a terme.
- Fer que sigui el punt de trobada entre persones usuàries i professionals, propiciant la participació i l'intercanvi per aconseguir que l'oferta doni resposta a les necessitats reals.
- Impulsar la millora contínua del servei, per oferir una atenció integral i de qualitat.

L'atenció integral a les víctimes de violència de gènere i el treball per eradicar la violència, s'ha d'entendre dins el marc de la col·laboració i complementació amb la xarxa de serveis més ampla. L'Ajuntament vetllarà per mantenir i reforçar els vincles que possibilitin el treball en xarxa, ja que és la suma d'esforços la que propiciarà l'avanç.

Drets de les persones usuàries

Els articles 35.d, 35.g i 45.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableixen els drets dels usuaris i usuàries.

A més, els usuaris i les usuàries tindran dret a:

- Informació, orientació i assessorament en violència de gènere.
- Acompanyament per interposar la denúncia a la policia, jutjats, serveis sanitaris i d'altres relacionats.
- Tramitació de teleassistència mòbil (TAM) per a les víctimes de violència de gènere amb ordre de protecció.
- Atenció terapèutica a les víctimes i els seus fills i filles.
- Atenció terapèutica a les persones agressores.

Formes de participació

- Presentació de queixes i suggeriments: a través del web <www.palma.es>, del 010, de les bústies presencials o del Registre Municipal.
- Recollida d'informació a través de les enquestes de satisfacció.
- Participació en els grups focals que anualment s'organitzaran entre les persones usuàries.

Serveis que prestam

- Informació, orientació, assessorament en violència de gènere.
- Acompanyament per realitzar la denúncia, a la policia, jutjats, serveis sanitaris i d'altres relacionats.
- Tramitació de teleassistència mòbil (TAM) per a les víctimes de violència de gènere amb ordre de protecció.
- Atenció terapèutica a les víctimes i els seus fills i filles.
- Atenció terapèutica a les persones agressores.
- Atenció a professionals.

Mesures d'esmena

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del Sistema de Qualitat de l'Ajuntament de Palma per esmenar-la. A més, la direcció ho comunicarà a la persona usuària, li n'explicarà els motius i la informarà de les mesures correctores que s'han d'adoptar, si escau.

Termini de vigència

El termini de vigència d'aquesta Carta serà de dos anys a partir de la data d'aprovació. No obstant això, es podrà revisar a un termini inferior si concorren els motius recollits en el Procediment d'elaboració de cartes de compromisos.

Comunicació de resultats

Mensualment es publicarà el resultat del seguiment dels indicadors i compromisos que s'estableixen en aquesta Carta en el web municipal <www.palma.es>.

Compromisos i indicadors del grau de compliment

COMPROMISOS	INDICADORS DEL GRAU DE COMPLIMENT
No superar els 3 dies hàbils en el temps d'espera entre la demanda i l'atenció en el 90% de les demandes i els 6 dies hàbils en el 10% restant.	Temps d'espera entre la demanda i l'atenció.
Oferir acompanyament en el 100% de casos per interposar denúncia dins l'horari d'atenció del servei.	Nombre d'acompanyaments fets/demandes.
Complir el termini màxim de 2 dies hàbils entre la petició del TAM per part de la persona usuària fins a la sortida de la demanda cap a Creu Roja.	Temps que transcorre entre el dia de petició del TAM i la sortida de petició cap a Creu Roja.
Valorar les demandes d'atenció terapèutica per a les víctimes i els seus fills i filles en un termini no superior a 15 dies hàbils en el 95% dels casos i en el 5% restant no ha de ser superior a 21 dies hàbils.	Temps d'espera entre la demanda i la valoració.
Donar resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores en un termini inferior a 5 dies hàbils en el 90% dels casos, i en un termini inferior a 11 dies hàbils en el 10% restant.	Temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores.
Avaluar el grau de satisfacció de les víctimes ateses mitjançant sondeig telefònic, qüestionari i/o grups focals, al menys en un 30% de les persones ateses i amb un resultat igual o superior al 80% de persones amb nivell de satisfacció alt (entre els valors 4 i 5 que indiquen valoració molt positiva).	Nivell de satisfacció.
Avaluar el grau de satisfacció dels professionals que s'adrecen al nostre servei, mitjançant un qüestionari telefònic de satisfacció. L'índex de satisfacció sobre el servei rebut ha de ser favorable en un percentatge igual o superior al 70% (entre els valors 3, 4 i 5 que indiquen valoració positiva).	Nivell de satisfacció.
Contestar el 100% de les queixes que es puguin generar en un termini màxim de 15 dies.	Temps entre l'entrada i la resolució de la queixa.